

STUDI DESKRIPTIF TENTANG EFEKTIVITAS  
PENGUNAAN SISTEM RESERVASI GABRIEL  
DALAM PERHITUNGAN TARIF  
OLEH PT. STAR AIR AIRLINES, SURABAYA

**TUGAS AKHIR**

Fis Pw 02/06

Meg  
S



OLEH :

**LUCYTA SETYO MEGASARI**

**NIM : 070110842-S**

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2004**



**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SISTEM RESERVASI GABRIEL  
DALAM PERHITUNGAN TARIF  
OLEH PT. STAR AIR AIRLINES, SURABAYA**

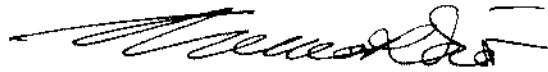
**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Persyaratan  
Penyelesaian Studi Program Diploma III Pariwisata  
Universitas Airlangga Surabaya

Surabaya, Desember 2004

Mengetahui/Menyetujui

Dosen Pembimbing



Andy Umardiono S. Sos.  
NIP : 132 230 985

## ABSTRAK

Pemilihan sistem reservasi Gabriel sebagai media reservasi yang digunakan oleh PT. Star Air Airlines adalah untuk menyampaikan atau memberikan informasi data mengenai jadwal penerbangan, rute, jenis pesawat, *seat* dan sistem reservasi Gabriel ini juga memiliki format baru yaitu dengan adanya tampilan format tarif, yang mana tampilan format tarif ini sangat efektif membantu kelancaran reservasi dalam hal perhitungan tiket. Disamping itu sistem reservasi Gabriel juga memiliki kelebihan dibanding media reservasi yang lainnya seperti Abacus, Cabre, dan lain-lain. Sistem reservasi Gabriel merupakan media reservasi yang dimiliki oleh PT. Star Air Airlines, media reservasi ini dibuat dengan *command* format yang simpel dan mudah dalam pengoperasiannya, lebih mewakili perusahaan karena formatnya yang berisi mengenai kegiatan yang dimiliki oleh departemen reservasi PT. Star Air Airlines, disamping itu sistem ini bisa diakses ke semua sistem reservasi, antara lain sistem reservasi Galileo dan Abacus.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mengambil lokasi penelitian di PT. Star Air Airlines, Surabaya. Informan yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian di PT. Star Air Airlines, antara lain adalah Supervisor Reservasi, Supervisor *Ticketing*, *Sales Manager*, *Staff* Reservasi serta *General Affair*. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas penggunaan sistem reservasi Gabriel dalam reservasi. Dan peneliti juga turut berperan aktif terhadap penggunaan sistem reservasi Gabriel dalam kegiatan reservasi yang dilakukan oleh PT. Star Airlines. Dalam hal ini peneliti juga menemukan beberapa kendala yang menghambat pelaksanaan pelayanan reservasi yang dilakukan oleh para *Staff* Reservasi. Adapun kendala-kendala tersebut meliputi tidak connectnya antara sistem reservasi Gabriel dengan sistem reservasi Abacus dan Galileo, dan kurangnya kemampuan pribadi yang dimiliki oleh para *Staff* reservasi sehingga akan berdampak pada pelayanan reservasi yang diberikan kepada penumpang PT. Star Air Airlines.

Pihak *General Affair* dan Supervisor reservasi PT Star Air Airlines berusaha untuk mengatasi kendala yang timbul dengan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusianya terutama pada para *Staff* reservasi. Peningkatan tersebut berupa pengadaan pelatihan bagi karyawan baru yang mana akan berguna dalam pelayanan reservasi, *briefing* dari kantor pusat Jakarta, *briefing* bulanan, *sharing knowledge* dan *short briefing* dimana diharapkan dapat mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan kerja.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa dengan lengkapnya data informasi dan efektivitas tampilan format tarif yang terdapat di dalam sistem reservasi Gabriel diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas kepada para penumpang. Disamping itu pihak *General Affair* dan Supervisor reservasi telah mengusahakan beberapa upaya demi meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan reservasi yang baik.